

日本国特許庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日 2004年 3月30日
Date of Application:

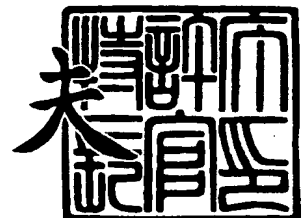
出願番号 特願2004-098691
Application Number:
[ST. 10/C]: [JP2004-098691]

出願人 株式会社リコー
Applicant(s):

2004年 4月19日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今井 康夫



出証番号 出証特2004-3033217

【書類名】 特許願
【整理番号】 0402580
【提出日】 平成16年 3月30日
【あて先】 特許庁長官 殿
【国際特許分類】 G06F 17/60
【発明者】
 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内
 【氏名】 生澤 豊司
【特許出願人】
 【識別番号】 000006747
 【氏名又は名称】 株式会社リコー
 【代表者】 桜井 正光
【代理人】
 【識別番号】 100095407
 【弁理士】
 【氏名又は名称】 木村 満
【先の出願に基づく優先権主張】
 【出願番号】 特願2003- 93245
 【出願日】 平成15年 3月31日
【手数料の表示】
 【予納台帳番号】 038380
 【納付金額】 21,000円
【提出物件の目録】
 【物件名】 特許請求の範囲 1
 【物件名】 明細書 1
 【物件名】 図面 1
 【物件名】 要約書 1
 【包括委任状番号】 0005209

【書類名】 特許請求の範囲**【請求項 1】**

各販売担当者の活動内容に関する活動管理情報と、各販売担当者が担当する各商談案件に関する商談案件情報と、を記憶するデータベースと、

前記データベースに登録された活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価する活動内容評価手段と、

前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報を生成する評価レポート作成手段と、

前記生成された評価レポート情報を販売担当者の端末装置に送信する評価レポート送信手段と、

を有することを特徴とする販売活動管理システム。

【請求項 2】

前記活動管理情報は、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、販売活動に係わる時間、商談成約数、商談成約率、売上金額、売上見込み金額のデータの少なくとも 1 つを含む

ことを特徴とする請求項 1 に記載の販売活動管理システム。

【請求項 3】

前記商談案件情報は、各商談案件の商談熟度のデータを含む、

ことを特徴とする請求項 1 又は 2 に記載の販売活動管理システム。

【請求項 4】

前記データベースから、商談成約数又は商談成約率が所定数又は所定率以上である販売管理情報を抽出し、抽出した販売管理情報を用いて販売担当者の活動パターンを分析する活動パターン分析手段をさらに有し、

前記評価レポート作成手段は、前記活動パターン分析手段による分析結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に対するアドバイス情報を生成し、該生成したアドバイス情報を前記評価レポート情報に付加する、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 3 のいずれか 1 項に記載の販売活動管理システム。

【請求項 5】

前記アドバイス情報は、各販売担当者に対する活動指示情報を含む、

ことを特徴とする請求項 4 に記載の販売活動管理システム。

【請求項 6】

前記活動パターン分析手段は、前記データベースから、売上金額又は売上見込み金額が所定額以上である販売管理情報を抽出し、抽出した販売管理情報を用いて販売担当者の活動パターンを分析する、

ことを特徴とする請求項 4 又は 5 に記載の販売活動管理システム。

【請求項 7】

前記評価レポート作成手段は、前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容をランク付けする、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 項に記載の販売活動管理システム。

【請求項 8】

顧客に関する顧客情報を記憶する顧客データベースと、

前記商談案件情報における商談熟度が所定レベル以上の商談案件情報を抽出し、抽出した商談案件情報が示す商談の顧客をターゲットとし、ターゲットとした顧客の顧客情報を前記顧客データベースから抽出し、前記評価レポート情報に付加する顧客ターゲットティング手段と、をさらに備える、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 項に記載の販売活動管理システム。

【請求項 9】

販売活動におけるノウハウや知識に関するナレッジ情報を、前記顧客データベースに登録されている顧客情報に関連付けて記憶するナレッジデータベースをさらに備え、

前記顧客ターゲットティング手段は、前記評価レポート情報を前記端末装置に送信する際に

、前記ターゲットとした顧客に関連するナレッジ情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信する、

ことを特徴とする請求項 8 に記載の販売活動管理システム。

【請求項 10】

販売活動において活用するための各種販促資料、販売活動履歴、機器に関する納入実績の少なくとも 1 つのデータを含む販売支援情報を、前記顧客データベースに登録されている顧客情報に関連付けて記憶するナレッジデータベースをさらに備え、

前記顧客ターゲティング手段は、前記評価レポート情報を前記端末装置に送信する際に、前記ターゲットとした顧客に関連する販売支援情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信する、

ことを特徴とする請求項 8 に記載の販売活動管理システム。

【請求項 11】

前記評価レポート情報に基づいて販売活動した結果に関する情報を前記端末装置から受け付ける手段と、

前記受け付けた情報に基づく活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方を前記活動管理情報データベースに登録する手段と、

をさらに備えることを特徴とする請求項 1 乃至 10 のいずれか 1 項に記載の販売活動管理システム。

【請求項 12】

前記評価レポート情報は、前記各販売担当者の管理者により入力されたコメントのデータをさらに含む、

ことを特徴とする請求項 1 乃至 11 のいずれか 1 項に記載の販売活動管理システム。

【請求項 13】

各販売担当者の活動内容に関する活動管理情報と、各販売担当者が担当する各商談案件に関する商談案件情報と、を記憶するデータベースに登録された活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価する活動内容評価手段と、

前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報を生成する評価レポート作成手段と、

前記生成された評価レポート情報を販売担当者の端末装置に送信する評価レポート送信手段と、

を有することを特徴とするサーバ装置。

【請求項 14】

請求項 1 乃至 12 のいずれか 1 つに記載の販売活動管理システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項 15】

コンピュータに、

各販売担当者の活動内容に関する活動管理情報と、各販売担当者が担当する各商談案件に関する商談案件情報と、を記憶するデータベースに登録された活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価するステップ、

前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報を生成するステップ、

前記生成された評価レポート情報を販売担当者の端末装置に送信するステップ、

を実行させるプログラム。

【請求項 16】

請求項 14 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【書類名】明細書**【発明の名称】販売活動管理システム、サーバ装置、プログラム及び記録媒体****【技術分野】****【0001】**

本発明は、販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体、より詳細には、IT (Information Technology) を活用して販売活動を管理するための販売活動管理システム、プログラム、及び記録媒体に関する。

【背景技術】**【0002】**

販売活動の管理を行う管理者（マネージャ）は、常に個々の商談の段階を把握し、販売担当者に対して適切な指示を行う必要がある。販売担当者の日々の活動（例えば、訪問活動など）の結果は一般に日報等によって管理者に報告され、その日報や顧客台帳などを利用して販売活動の管理が行われていた。このように書類を用いて活動管理を行う場合、書類の記載内容が各販売担当者によって異なることが多く、管理者は正確且つ客観的な情報を入手することが難しいという問題があった。また、販売部門等において商談全体を一括して把握したり、所望の切り口から個々の商談を把握するといったことも困難であった。

販売活動の管理を行う管理者（マネージャ）は、常に個々の商談の段階を把握し、販売担当者に対して適切な指示を行う必要がある。販売担当者の日々の活動（例えば、訪問活動など）の結果は一般に日報等によって管理者に報告され、その日報や顧客台帳などを利用して販売活動の管理が行われていた。このように書類を用いて活動管理を行う場合、書類の記載内容が各販売担当者によって異なることが多く、管理者は正確且つ客観的な情報を入手することが難しいという問題があった。また、販売部門等において商談全体を一括して把握したり、所望の切り口から個々の商談を把握するといったことも困難であった。

【0003】

特に、商談において、製品の成約に至るまでの商談プロセスに対応して適切な時期及び内容で商談プロセスの各ステップを遂行されることが望ましいが、そのような顧客に関する情報は販売担当者個人が把握していても管理者へは伝達されないか、あるいは伝達不十分となりがちであった。

【0004】

ここで、企業収益を直接支える販売活動等を含む業務全般の業務革新を図ることが可能なSFAシステムが普及してきている。このSFAシステムにおいて、さまざまなIT（情報技術）を駆使して、販売部門でも単なる業務の合理化以上の効果を期待できるようになっている。例えば、グループウェアを利用して、販売部門全体での活動効率を上げたり、ベテラン担当者の詳細な行動実績を新人担当者が参照できたりするようになる。また、モバイルコンピューティング技術の向上によって、顧客先から必要な営業資料を即座に取り出したり、直行直帰体制が実現できるようになる。さらに、顧客ごとに過去の履歴（コンタクト履歴）をパソコン上で管理することで新たな商談につなげたり、その進捗状況を管理したり、各段階で必要になる情報を即座に取り出せるようにするなどの機能も提供することができる。販売担当者は、このSFAシステムを利用することにより、効率的な販売活動を行うことができると共に、顧客満足度を向上させることができる。

【0005】

従来、上記SFAシステムを利用したマネージメントシステムとして、管理者が持つマネージメント知識を全社の共有財産として蓄積すると共に、これらの知識を有効に運用できるようにしたものが開示されている（例えば、特許文献1参照）。

【特許文献1】特開2002-279159号公報**【発明の開示】****【発明が解決しようとする課題】****【0006】**

しかしながら、管理者のスキルによって販売担当者に対するマネージメントには大きなバラツキがあり、高いレベルでの的確な指示がいきわたらないことが多い上に、マネジメン

トを行うにあたって、管理者の経験や感覚などに頼りがちである。また、販売活動においてどのようなプロセスをとるかは個々の販売担当者によるところが大きい。このように、管理者や販売担当者のスキルレベルによっては的確な販売活動を行うことができない場合がある。

【0007】

本発明は、上述したごとくの実情に鑑みてなされたものであり、管理者のスキルレベルに影響されることなく、販売活動において各販売担当者に対して指示やアドバイスを的確に行えるようにした販売活動管理システム、サーバ装置、プログラム及び記録媒体を提供することを目的とする。

【課題を解決するための手段】

【0008】

上記目的を達成するため、この発明の第1の観点に係る販売活動管理システムは、各販売担当者の活動内容に関する活動管理情報と、各販売担当者が担当する各商談案件に関する商談案件情報と、を記憶するデータベースと、前記データベースに登録された活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価する活動内容評価手段と、前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報を生成する評価レポート作成手段と、前記生成された評価レポート情報を販売担当者の端末装置に送信する評価レポート送信手段と、を有することを特徴とする。

【0009】

前記活動管理情報は、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、販売活動に係わる時間、商談成約数、商談成約率、売上金額、売上見込み金額のデータの少なくとも1つを含んでもよい。

【0010】

前記商談案件情報は、各商談案件の商談熟度のデータを含んでもよい。

【0011】

前記データベースから、商談成約数又は商談成約率が所定数又は所定率以上である販売管理情報を抽出し、抽出した販売管理情報を用いて販売担当者の活動パターンを分析する活動パターン分析手段をさらに有してもよく、

前記評価レポート作成手段は、前記活動パターン分析手段による分析結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に対するアドバイス情報を生成し、該生成したアドバイス情報を前記評価レポート情報に付加してもよい。

【0012】

前記アドバイス情報は、各販売担当者に対する活動指示情報を含んでもよい。

【0013】

前記活動パターン分析手段は、前記データベースから、売上金額又は売上見込み金額が所定額以上である販売管理情報を抽出し、抽出した販売管理情報を用いて販売担当者の活動パターンを分析してもよい。

【0014】

前記評価レポート作成手段は、前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容をランク付けしてもよい。

【0015】

顧客に関する顧客情報を記憶する顧客データベースと、前記商談案件情報における商談熟度が所定レベル以上の商談案件情報を抽出し、抽出した商談案件情報が示す商談の顧客をターゲットとし、ターゲットとした顧客の顧客情報を前記顧客データベースから抽出し、前記評価レポート情報に付加する顧客ターゲティング手段と、をさらに備えてもよい。

【0016】

販売活動におけるノウハウや知識に関するナレッジ情報を、前記顧客データベースに登録されている顧客情報に関連付けて記憶するナレッジデータベースをさらに備えてもよく、

前記顧客ターゲティング手段は、前記評価レポート情報を前記端末装置に送信する際に、前記ターゲットとした顧客に関連するナレッジ情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信してもよい。

【0017】

販売活動において活用するための各種販促資料、販売活動履歴、機器に関する納入実績の少なくとも1つのデータを含む販売支援情報を、前記顧客データベースに登録されている顧客情報に関連付けて記憶するナレッジデータベースをさらに備えてもよく、

前記顧客ターゲティング手段は、前記評価レポート情報を前記端末装置に送信する際に、前記ターゲットとした顧客に関連する販売支援情報を前記ナレッジデータベースから抽出して前記端末装置に送信してもよい。

【0018】

前記評価レポート情報に基づいて販売活動した結果に関する情報を前記端末装置から受け付ける手段と、

前記受け付けた情報に基づく活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方を前記活動管理情報データベースに登録する手段と、

をさらに備えてもよい。

【0019】

前記評価レポート情報は、前記各販売担当者の管理者により入力されたコメントのデータをさらに含んでもよい。

【0020】

また、この発明の第2の観点に係るサーバ装置は、

各販売担当者の活動内容に関する活動管理情報と、各販売担当者が担当する各商談案件に関する商談案件情報と、を記憶するデータベースに登録された活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価する活動内容評価手段と、

前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報を生成する評価レポート作成手段と、

前記生成された評価レポート情報を販売担当者の端末装置に送信する評価レポート送信手段と、

を有することを特徴とする。

【0021】

また、この発明の第3の観点に係るプログラムは、上述の販売活動管理システムとしての機能をコンピュータに実行させることを特徴とする。

【0022】

また、この発明の第4の観点に係るプログラムは、コンピュータに、

各販売担当者の活動内容に関する活動管理情報と、各販売担当者が担当する各商談案件に関する商談案件情報と、を記憶するデータベースに登録された活動管理情報と商談案件情報の少なくとも一方に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価するステップ、

前記活動内容評価手段による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報を生成するステップ、

前記生成された評価レポート情報を販売担当者の端末装置に送信するステップ、
を実行させることを特徴とする。

【0023】

また、この発明の第5の観点に係る記録媒体は、上述のプログラムを記録することを特徴とする。

【発明の効果】

【0024】

本発明によると、管理者のスキルレベルに影響されることなく、各販売担当者に対して販売活動に係わる指示やアドバイスを的確に行うことができるため、効率的なマネジメントを行うことができる。

また、販売活動において、活動内容を評価した評価レポートに加えて、顧客訪問時において有用なナレッジ情報や販売支援情報が送信されるため、販売担当者は、これらの情報に基づいて販売活動を効果的且つ効率的に展開し、販売担当者の思い込みによる外的な訪問をなくすことができるため、顧客満足度の向上を図ることができる。

【発明を実施するための最良の形態】

【0025】

以下、本発明の実施の形態に係る商品情報提供システムについて図面を参照して説明する。

図1は、本発明の第1の実施形態に係る販売活動管理システムの構成を説明するための図である。この販売活動管理システムは、サーバ装置10、活動管理情報DB（データベース）11、端末装置21等を備える。サーバ装置10は、活動内容評価部10a、活動パターン分析部10b、評価レポート作成部10c、評価レポート送信部10dを有し、活動管理情報DB11と接続されている。活動管理情報DB11は、各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報が登録されている。サーバ装置10は、後述する処理により評価レポート情報12を作成する。端末装置21は、販売部門20に配置され、販売担当者や販売担当者の管理者により使用される。サーバ装置10は、端末装置21とネットワーク1を介して接続される。

【0026】

なお、サーバ装置10と活動管理情報DB11との接続形態は任意であり、例えばネットワーク1を介して接続されていてもよく、また、活動管理情報DB11がサーバ装置10に物理的に含まれていてもよい。

サーバ装置10のハードウェア構成を図2に示す。サーバ装置10は、制御部101、記憶部102、入力部103、表示部104、通信部105等を備える汎用的なコンピュータから構成される。また、サーバ装置10は、記録媒体読み書き装置、他の機器からデータを入力するためのネットワーク機器、印刷装置等に接続されていてもよい。制御部101は、CPU（Central Processing Unit）、ROM（Read Only Memory）、RAM（Random Access Memory）等から構成され、サーバ装置10全体を制御する。制御部101は、記憶部102に予め記憶された動作プログラム等を読み出して実行することにより、活動内容評価部10a、活動パターン分析部10b、評価レポート作成部10c、評価レポート送信部10dを論理的に実現する。記憶部102は、ハードディスク装置等から構成される。記憶部102は、制御部101が実行するための動作プログラム及び処理に必要な各種データ等を記憶する。入力部103は、キーボード、ポインティング・デバイス等の入力装置から構成され、入力されたデータを制御部101に送信する。表示部104は、CRT、液晶ディスプレイ等の表示装置から構成され、制御部101からの指示に従って各種画面等を出力する。通信部105は、制御部101からの指示に従って、ネットワーク1を介して端末装置21等との通信を行う。

【0027】

本販売活動管理システムは、各販売担当者の活動内容を分析し、その分析結果（以下、評価結果という）と、例えば、現状どのような活動が足りないのか、今後どのような活動を行うようにしたらよいのか、といったことをアドバイスするためのアドバイス情報と、を含む評価レポート情報12を作成し、その評価レポート情報12を各販売担当者に通知できるようにしたものである。評価レポート情報12は、例えば、業績の高い販売担当者の商談の成功事例における活動内容（活動パターン）をベースとして作成される。よって、販売担当者は、この評価レポート情報12に従って行動することにより、管理者のスキルレベルに影響されることなく、効率的にレベルの高い販売活動を行うことができる。

【0028】

活動管理情報DB11には、販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報と、販売担当者が担当している各商談案件についての商談案件情報と、各販売担当者を識別する情報（例えば、担当者ID等）にそれぞれ関連付けて登録されている。活動管理情報は、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額等のデータを含む。また、商談案件情報は、各商談について、案件名、顧客名、商談内容（製品名、単価、数量等）、その案件についての活動履歴（いつ、どのような活動をしたか等）、後述する商談の進捗状況を示す商談熟度等のデータを含む。尚、活動管理情報、商談案件情報を構成するデータ項目は上記に限定されず、例えば、活動管理情報については、当初計画に対して遅延している遅延商談数、一定期間経過した後にも進捗がみられない停滞商談数、商談活動比率等、様々な観点からのデータ項目について設定してもよい。

【0029】

活動内容評価部10aは、活動管理情報DB11に登録されている活動管理情報に基づいて、各販売担当者の活動内容を評価する処理を行う。具体的な評価方法としては、例えば、活動管理情報の各データについて、所定の基準値と比較して多いか少ないかを判定することにより活動内容を評価する。この際、上記活動管理情報の各データの組み合わせ（例えば、商談登録数及び顧客訪問数）に対して評価するようにしてもよい。この場合、例えば、商談登録数と顧客訪問数について、それぞれの基準値との比較を行い、商談登録数とその基準値よりも小さく、顧客訪問数とその基準値よりも大きい場合には、顧客訪問数が多いわりに商談登録数が少ないなどと判定するようにしてもよい。これにより、活動管理情報を構成する各データ間の関係に基づいての評価が可能となる。

【0030】

活動パターン分析部10bは、活動管理情報DB11に登録されている活動管理情報において、予め設定されている所定のデータ項目（例えば、商談登録数、商談成約数、売上金額等）が所定値以上の活動管理情報を特定し、その活動管理情報の販売担当者の活動パターンを分析する処理を行う。なお、判断基準は任意であり、所定期間における売上金額（又は売上見込み金額）、利益額（率）などから判断してもよい。また、活動パターンとは、例えば、商談発生から成約に至るまでの活動のプロセスにおいて、顧客に対してどのような行動をとったのかを示すデータである。具体的には、活動パターン分析部10bは、例えば、活動管理情報DB11から、商談登録数、商談成約数、売上金額等の各データ項目について、その値が予め設定されている所定値以上の活動管理情報を各データ項目毎に抽出する。そして、抽出した活動管理情報に関係付けられている担当者IDを特定し、その担当者IDに対応する商談案件情報のうち、商談が成立したもの（例えば、商談熟度が「受注」を示すもの等）を特定し、その商談案件情報における活動履歴をそれぞれ読み出す。そして、例えば、読み出した各活動履歴において共通する活動内容を抽出し、抽出した活動内容を組み合わせることにより活動パターンを生成する。例えば、データ項目「商談登録数」について説明すると、商談登録数の値が所定値（例えば、20等）以上の活動管理情報を活動管理情報DB11から抽出し、抽出した各活動管理情報に関係付けられている担当者IDに対応する商談案件情報のうち、データ項目「商談熟度」の値が「受注」を示すものを特定し、特定した各商談案件情報における活動履歴のデータ内容を読み出す。そして、読み出した各活動履歴について共通する活動内容（例えば、顧客担当者へ電話、アンケート送付、顧客訪問、資料送付・・・）を抽出し、抽出した活動内容を組み合わせて、データ項目「商談登録数」に対応する活動パターンを生成する。

【0031】

評価レポート作成部10cは、活動内容評価部10aによる評価結果と、活動パターン分析部10bにより生成された活動パターンと、に基づいてアドバイス情報を生成し、そして、評価結果と、アドバイス情報と、を含む評価レポート情報12を作成する処理を行う。アドバイス情報は、各販売担当者の弱点に対して今後どのような販売活動を行えばよいかを的確に指示するためのものである。このアドバイス情報の生成では、例えば、所定のデータ項目（商談登録数、商談成約数、売上金額等）毎にアドバイスメッセージを記憶

部 1 0 2 に記憶しておき、各データ項目についての評価結果において、その値が基準値より小さい場合には、記憶部からそのデータ項目のアドバイスメッセージを読み出し、そのアドバイスメッセージと、そのデータ項目についての活動パターンと、を含む評価レポート情報 1 2 を生成してもよい。

【0 0 3 2】

また、評価レポート作成部 1 0 c は、活動内容評価部 1 0 a による評価結果に基づいて、各販売担当者の活動内容に対してランク付けを行ってもよい。具体的には、評価対象の活動管理情報における各データ項目の値と基準値との差に応じてランクを決定してもよい。そして、このランクのデータは評価レポート情報 1 2 に付加してもよく、これによって各販売担当者は販売活動においてどこが分の弱点なのかを直感的に把握することができる。

【0 0 3 3】

また、評価レポート作成部 1 0 c は、活動内容評価部 1 0 a から、評価結果とともに評価対象データに関連付けられていた担当者 I D を取得し、生成した評価レポート情報 1 2 を、その担当者 I D と関連付けて記憶部 1 0 2 に記憶する。

【0 0 3 4】

評価レポート送信部 1 0 d は、評価レポート作成部 1 0 c により作成された評価レポート情報 1 2 を端末装置 2 1 に送信する。例えば、端末装置 2 1 から、担当者 I D 等を指定する評価レポート要求を受信して、その担当者 I D に対応する評価レポート情報 1 2 を記憶部 1 0 2 から読み出して送信してもよい。また、サーバ装置 1 0 が、一定の周期で評価レポート情報 1 2 を生成し、各販売担当者の担当者 I D とメールアドレスが対応付けて登録されているアドレス情報を参照し、生成した各評価レポート情報を、その担当者 I D に対応するメールアドレス宛に電子メールにて送信するようにしてもよい。

【0 0 3 5】

また、アドバイス情報は、活動管理情報 D B 1 1 に登録した活動管理情報、例えば、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額のいずれかの項目に応じて生成してもよい。また、上記活動管理情報のうちのいずれか複数の組み合わせ（例えば、商談登録数及び顧客訪問数など）に対して生成するようにしてもよい。これにより、活動内容に対する様々な観点に基づいてアドバイス情報を生成することができるため、販売担当者はより効率的に販売活動を行うことができる。

また、制御部 1 0 1 は、各販売担当者から評価レポート情報に基づく販売活動結果や、販売活動内容に関する情報を端末装置 2 1 から受信し、受信した情報に対応する活動管理情報や商談案件情報を活動管理情報 D B 1 1 において記憶／更新する。制御部 1 0 1 は、例えば、端末装置 2 1 から、商談管理情報、商談案件情報等のデータを担当者 I D とともに受信し、活動管理情報 D B 1 1 に記憶してもよい。また、例えば、商談案件情報を端末装置 2 1 から受信して活動管理情報 D B 1 1 に記憶し、商談案件情報の登録内容に基づいて、制御部 1 0 1 が活動管理情報を更新するようにしてもよい。例えば、新規の商談についての商談案件情報を端末装置 2 1 から受信して、活動管理情報 D B 1 1 に登録した場合には、制御部 1 0 1 が、その担当者 I D に対応する活動管理情報における商談登録数に 1 だけ加算するようにしてもよい。

【0 0 3 6】

また、端末装置 2 1 は、制御部（C P U、R A M、R O M 等を含む）、記憶部（H D D を含む）、入力部（キーボード、マウスを含む）、表示部（C R T、液晶ディスプレイを含む）、通信制御部等を備える汎用的なコンピュータから構成される。端末装置 2 1 の制御部は、記憶部に予め記憶された動作プログラム等を読み出して実行することにより、サーバ装置 1 0 に接続して、販売担当者に対する評価レポート情報 1 2 を受信し、記憶部に記憶し、表示部に表示する処理を行う。なお、端末装置 2 1 は、記録媒体読み書き装置、他の機器からデータを入力するためのネットワーク機器、印刷装置等に接続されていてもよい。

本発明によると、管理者のスキルレベルに影響されることなく、各販売担当者に対して、販売活動に係わる指示やアドバイスを的確に行うことができるため、効率的なマネジメントが可能となる。

【0037】

また、販売活動において、各販売担当者が自らの弱点を認識できると共に、業績の良い販売担当者の行動パターンをベースとして販売活動に係わる指示やアドバイスを受けることができるため、効率的な販売活動を行うことができる。

【0038】

図3は、本発明の第2の実施形態に係る販売活動管理システムの構成例を説明するための図である。本実施形態におけるサーバ装置10は、活動内容評価部10a、活動パターン分析部10b、評価レポート作成部10c、評価レポート送信部10d、顧客ターゲティング部10e、顧客に関する情報が登録された顧客情報DB13を有している。また、サーバ装置10は、ナレッジDB14に接続されている。本実施形態のシステム構成が図1に示したシステム構成と異なる点は、ナレッジDB14を有している点と、サーバ装置10が顧客ターゲティング部10e及び顧客情報DB13を有している点である。尚、他の構成要素については図1に示した第1の実施形態のものと同様であるため、ここでの説明は省略する。なお、第2の実施形態のサーバ装置10は、顧客情報DB13を物理的に含むように図示しているが、これに限定されず、サーバ装置10が顧客情報DB13とネットワーク等を介して接続するように構成してもよい。

【0039】

顧客情報DB13には、顧客情報が登録されている。顧客情報は、例えば、顧客ID、顧客名、住所、TEL、顧客側の担当者名等のデータを含む。ナレッジDB14には、ナレッジ情報14aと、販売支援情報14bと、のそれぞれが、顧客情報DB13に登録された顧客情報（顧客ID）に関連付けて登録されている。ナレッジ情報14aは、各顧客についての、販売活動におけるノウハウ、知識等のデータを含む。また、販売支援情報14bは、販売活動において活用するための、各顧客についての、各種販促資料、販売活動履歴（例えば、過去の商談時における決定パターンや提案内容など）、機器に関する納入実績のデータを含む。

【0040】

顧客ターゲティング部10eは、各販売担当者について、活動管理情報DB11における商談案件情報を参照し、その商談熟度が所定レベル以上である商談顧客をターゲットとして定める処理を行う。そして、ターゲットに定められた顧客に関する情報を顧客情報DB13から読み出して、評価レポート情報12に付加するようにしてもよい。

【0041】

また、制御部101は、評価レポート情報12を端末装置21に送信する際に、顧客ターゲティング部10eによりターゲットとされた顧客に関連するナレッジ情報14aと販売支援情報14bをナレッジDB14から読み出し、端末装置21に送信する。ここで、販売支援情報14bは、例えば、カタログ、チラシ、提案書等の各種販売活動に活用する資料データ（ツール）を含むようにしてもよい。また、制御部101が、評価レポート情報12、ナレッジ情報14a、販売支援情報14b等を販売担当者のマネージャにも送信するようにしてもよい。この場合、各販売担当者の担当者IDと、その販売担当者のマネージャのメールアドレスと、が関連付けられている管理者アドレス情報が記憶部102に記憶されており、制御部101は、この管理者アドレス情報を参照して、販売担当者の担当者IDに対応するマネージャのメールアドレスを取得し、このメールアドレス宛に、各種データを電子メールで送信してもよい。

【0042】

また、制御部101は、送信した評価レポート情報12に基づいて顧客に対する販売活動を行った結果を活動管理情報として販売担当者が使用する端末装置21から受け付けて、受け付けた活動管理情報を活動管理情報DB11に登録するようにしてもよい。

【0043】

本発明によると、販売活動において、活動内容を評価した評価レポートに加えて、顧客訪問時において有用なナレッジ情報や販売支援情報が販売担当者に対して送信されるため、販売担当者は、これらの情報に基づいて販売活動を効果的且つ効率的に展開することができる。そして、販売担当者の思い込みによる的外れな訪問をなくすことができ、顧客満足度の向上を図ることができる。

また、提供される顧客情報等によって訪問内容が明確となり、それに沿った情報やツールが販売担当者へ送信されるため、顧客に対して、よりの確な訪問を行うことができる。

また、評価レポートに基づいて販売活動を行った結果を活動管理情報として販売担当者へ使用する端末装置 21 から受け付けて、受け付けた活動管理情報を登録することにより、評価レポートのアドバイス情報に対する効果を確認することができる。

【0044】

図 4 は、商談の進捗状況に応じて商談毎に設定される商談熟度に対応するステップ（熟度ステップ）の一例を示す図である。熟度ステップ 40 は、例えば、接点確保 41、リレーション確立 42、状況精査 43、興味付け 44、ニーズ把握 45、課題の抽出 46、本格提案 47、購買阻害要因の排除 48、受注 49 の 9 つのステップから構成されている。商談の状況をこのような熟度ステップに分類することによって、商談の進捗状況を直感的に把握することが可能となる。第 1 と第 2 の実施形態の活動管理情報 DB 11 における商談案件情報には、その案件の商談の進捗状況を示すステップに対応する商談熟度が設定されている。

【0045】

ここで、接点確保 41 とは、新規の顧客への初めての訪問等、顧客と最初の接触を図るためのステップで、リレーション確立 42 とは、顧客の主要なセクションや営業現場のスタッフと顔見知りになるように努める等、顧客とのつきあいの確立を図るためのステップで、状況精査 43 とは、顧客の既存機器や競合相手等、契約の成否や条件に影響することが予想される事項を調査するためのステップである。

興味付け 44 とは、顧客の欲求を喚起するためのステップで、ニーズ把握 45 とは、顧客が求めている製品等の内容を把握するためのステップで、課題の抽出 46 とは、顧客が求めている製品等の提供を実現するために解決すべき課題を探索するためのステップである。

本格提案 47 とは、顧客が求めている製品等を提供する契約を提案するためのステップで、購買阻害要因の排除 48 とは、契約の締結を阻む要因を解消するためのステップで、受注 49 は、取引にかかる契約が成立するためのステップである。このように熟度ステップ 40 では、接点確保 41、リレーション確立 42、状況精査 43、興味付け 44、ニーズ把握 45、課題の抽出 46、本格提案 47、購買阻害要因の排除 48、受注 49 の順にステップが進むにつれて商談が進行していく。

【0046】

なお、制御部 101 は、活動管理情報 DB 11 に登録されている活動管理情報、商談案件情報を用いて、商談案件の状況の一覧表（商談案件一覧表）を生成する処理を行ってもよい。具体的には、制御部 101 は、活動管理情報 DB 11 に登録されている商談案件情報について、部課所毎の案件合計数、部課所毎で商談熟度毎の案件件数等を集計する。ここで、商談案件情報は、販売担当者の所属する部課所を特定する所属情報（例えば、部課所コード）をさらに含んでもよい。そして、制御部 101 は、部課所毎の案件合計数と、部課所毎で商談熟度毎の案件件数と、を、例えば記憶部 102 に記憶されている部課所毎の担当者数等でそれぞれ除算することにより、販売担当者 1 人当たりの案件件数をそれぞれ算出する。また、例えば、商談案件情報は、その案件について商品明細書（商品構成書）を販売担当者が作成したかどうかを示す情報をさらに含み、制御部 101 は、部課所毎に、商品明細書を作成した案件数を集計する。そして、部課所毎の案件合計数に対する、商品明細書を作成した部課所毎の件数の比率（商品明細作成率）を算出してもよい。また、例えば、商談案件情報は、その案件について見積り明細書（明細書に示された商品構成に対する見積りを示す）を販売担当者が作成したかどうかを示す情報をさらに含み、制御

部 1 0 1 は、部課所毎に、見積明細書を作成した案件数を集計する。そして、部課所毎の案件合計数に対する、見積明細書を作成した部課所毎の件数の比率（見積明細作成率）を算出してもよい。

また、例えば、商談案件情報における活動履歴情報は活動時間の情報をさらに含み、制御部 1 0 1 は、部課所毎に、活動履歴情報に基づいて、所定期間における、活動日数と、活動時間と、を集計し、活動時間の合計を活動日数の合計で除算することにより、1 日あたりの活動時間を算出する。そして、制御部 1 0 1 は、上記の各種データを示す商談案件一覧表を生成し、活動管理情報 DB 1 1 に記憶する。そして、商談案件一覧表の要求を端末装置 2 1 から受信した場合、制御部 1 0 1 は、活動管理情報 DB 1 1 から商談案件一覧表のデータを読み出し、要求元の端末装置 2 1 に送信して表示させる。また、商談案件一覧表の表示要求が入力部 1 0 3 から入力された場合、制御部 1 0 1 は、活動管理情報 DB 1 1 から商談案件一覧表のデータを読み出し、表示部 1 0 4 に表示してもよい。

【 0 0 4 7 】

図 5 に、制御部 1 0 1 により生成された商談案件一覧表 5 0 の一例を示す。商談案件一覧表 5 0 は、例えば、販社名 5 1、部課所名 5 2、販売担当者数 5 3、案件登録数 5 4、商品明細情報 5 5、見積り明細情報 5 6、活動時間情報 5 7 の各データ項目を有する。ここで、案件登録数 5 4 の項目は、各部課所において継続中の全案件の合計件数と、商談熟度別の登録件数等を示す。商品明細情報 5 5 の項目は、部課所毎の商品明細作成率を示す。なお、商品明細作成率を商談熟度別に算出して、表示してもよい。また、部課所毎ではなく、その企業全体での商談案件数に対する、商品明細書を作成した部課所毎の件数の比率を商品明細作成率として算出してもよい。見積り明細情報 5 6 は、部署毎の見積明細作成率を示す。なお、見積明細作成率を商談熟度別に算出して、表示してもよい。また、部課所毎ではなく、その企業全体での商談案件に対する、見積明細書を作成した部課所毎の件数の比率を見積明細作成率として算出してもよい。活動時間情報 5 7 は、任意に定めた期間（例えば、2 0 0 2 年 1 月 2 8 日から 2 0 0 2 年 2 月 1 日までの 5 日間）における、1 日あたりの活動時間を示した項目で、この活動登録時間は、例えば、商談案件活動に要した時間、商談案件外活動に要した時間、顧客対応以外の活動に要した時間、移動に要した時間、休暇に要した時間などに区分して集計し、表示してもよい。

【 0 0 4 8 】

図 6 は、評価レポート情報の構成例を示す図である。評価レポート情報は、例えば、情報の種別 6 1、ランク 6 2、評価結果 6 3、アドバイス情報 6 4、顧客情報 6 5 を有する。図 6 の評価レポート情報は、「商談登録数」等の項目について活動内容の評価を行った場合の例を示したもので、評価結果 6 3 には「商談登録数が少ない」等の評価結果のメッセージが表示されている。これは、例えば、所定期間における商談登録数の基準値の設定値が” 7 ”で、登録数が” 5 ”であった場合の判断結果を示す。また、ランク 6 2 には評価ランクとして「B」が表示されている。これは、例えば A、B、C の 3 段階にランク分けした場合について示しており、ランク分けの基準は任意に設定することができる。また、アドバイス情報 6 4 には「顧客訪問時に積極的に興味付けを行い、商談まで発展させる。具体的な活動パターンは、～。」というメッセージが表示されており、このアドバイス情報 6 4 は、業績の高い販売担当者の活動パターンを分析することにより生成される。各販売担当者は、評価レポート情報のアドバイス情報 6 4 に基づいて商談を進めていくことができる。

また、顧客情報 6 5 は、所定の商談熟度以上（本例では、商談熟度 7 以上）の顧客を最重点顧客として顧客情報 DB 1 3 から抽出して付加されたものである。これにより、販売担当者は、訪問すべき顧客に関する情報を確認することができる上に、上記アドバイス情報を活用して顧客情報 6 5 の顧客に対して効果的に商談を進めることができる。

【 0 0 4 9 】

図 7 は、評価レポート情報の他の構成例について示した図である。本例に示す評価レポート情報は、管理者のコメント欄 6 6 をさらに有している。この場合、サーバ装置 1 0 から管理者が使用する端末装置に評価レポート情報を送信する。管理者は評価レポート情報

をチェックし、アドバイス情報や、販売担当者に対するコメント等があれば管理者コメント欄 66 に端末装置から入力する。その後、管理者の操作に応じて、端末装置 21 は、入力されたデータを含む評価レポート情報をサーバ装置 10 に送信し、サーバ装置 10 は、受信した評価レポート情報を販売担当者が使用する端末装置に送信する。これによると、販売担当者は、アドバイス情報に加えて、上司コメントを同時に取得することができるため、よりレベルの高い販売活動を行うことができる。なお、管理者がコメントを入力し、送信ボタンの押下などの所定の操作を行うことにより、管理者の端末装置 21 が、サーバ装置 10 を介さず直接販売担当者の端末装置 21 に送信してもよく、この場合、管理者による操作に応じて、又は、端末装置が自動的に、評価レポート情報に付与されている販売担当のメールアドレスを用いて、販売担当者宛に評価レポート情報を送信するようにしてもよい。

【0050】

次に、サーバ装置 10 が評価レポート情報を販売担当者に対して送信する評価レポート送信処理について図 8 のフローチャートを参照して説明する。

まず、サーバ装置 10 の制御部 101 は、活動管理情報 DB 11 にアクセスし（ステップ S1）、活動管理情報 DB 11 に登録された活動管理情報、商談案件情報等に基づいて、販売担当者の活動内容を評価する（ステップ S2）。活動管理情報は、例えば、各販売担当者の商談登録数、顧客訪問数、活動時間数、商談成約数（又は商談成約率）、売上金額、売上見込み金額等を含む。次に、制御部 101 は、評価結果に基づいて、販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報 12 を作成する（ステップ S3）。制御部 101 は、ステップ S3 において評価レポート情報 12 を作成した後に、アドバイス情報を評価レポート情報 12 に付加するかどうか判断する（ステップ S4）。この判別は、例えば、記憶部 102 に設定されているデータ内容（評価レポート情報にアドバイス情報を付加するかどうか）を参照することにより、行ってもよい。そして、アドバイス情報を評価レポート情報 12 に付加すると判別した場合（YES）、制御部 101 は、活動管理情報 DB 11 に登録されたデータを用いて、所定数（又は所定率）以上の商談成約数（又は商談成約率）を示した販売担当者の活動パターンを分析して記憶部 102 に記憶する（ステップ S5）。そして、制御部 101 は、分析結果に基づいて販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し（ステップ S6）、生成したアドバイス情報を評価レポート情報 12 に付加し（ステップ S7）、評価レポート情報 12 を販売担当者が使用する端末装置に送信して（ステップ S8）、本処理を終了する。なお、ステップ S4 においてアドバイス情報を評価レポート情報 12 に付加しないと判別した場合（NO）、フローはステップ S8 に移行する。

【0051】

次に、サーバ装置 10 がナレッジ情報等を販売担当者に対して送信するナレッジ情報送信処理について図 9 のフローチャートを参照して説明する。

まず、サーバ装置 10 の制御部 101 は、活動管理情報 DB 11 に記憶されている商談案件情報を参照して、商談熟度が所定レベル以上のものを特定し、その商談の顧客をターゲットイングする（ステップ S11）。そして、ターゲットイングされた顧客に関する顧客情報等を顧客 DB 13 等から読み出す。そして、上述の評価レポート送信処理のステップ S1～S7 に示す処理により生成された評価レポート情報 12 に、顧客情報等を付加して（ステップ S12）、販売担当者の端末装置に送信する（ステップ S13）。

【0052】

次に、制御部 101 は、ナレッジ情報を端末装置 21 に送信するかどうか判断する（ステップ S14）。この判別は、例えば、記憶部 102 に設定されているデータ内容（ナレッジ情報を端末装置に送信するかどうか）を参照することにより、行ってもよい。そして、ナレッジ情報を端末装置 21 に送信すると判別した場合（YES）、ナレッジ DB 14 から、ステップ S11 においてターゲットイングした顧客に関連したナレッジ情報を抽出する（ステップ S15）。

次に、制御部 101 は、販売支援情報を端末装置 21 に送信するかどうか判断する（ス

ステップS16)。この判別は、例えば、記憶部102に設定されているデータ内容（販売支援情報を端末装置に送信するかどうか）を参照することにより、行ってもよい。そして、販売支援情報を端末装置21に送信すると判別した場合（YES）、ナレッジDB14から、ステップS11においてターゲティングした顧客に関連した販売支援情報を抽出する（ステップS17）。そして、制御部101は、ナレッジ情報と販売支援情報の少なくとも一方を抽出したかを判別し（ステップS18）、少なくとも一方を抽出している場合には（YES）、抽出したナレッジ情報及び／又は販売支援情報を端末装置21に送信して（ステップS19）、本処理を終了する。

【0053】

なお、ステップS14において、ナレッジ情報を端末装置21に送信しないと判別した場合（NO）には、フローはステップS16に移行する。

また、ステップS16において、販売支援情報を端末装置21に送信しないと判別した場合（NO）には、フローはステップS18に移行する。

また、ステップS18において、ナレッジ情報と販売支援情報のいずれも抽出していないと判別した場合（NO）には、本処理を終了する。

なお、図9のフローチャートでは、ナレッジ情報と販売支援情報について、それぞれ送信するか否かを判別しているが、このような判別処理を行わずに、ナレッジ情報と販売支援情報を送信するようにしてもよい。

【0054】

なお、サーバ装置10の記憶部102や端末装置21の記憶部に格納されるプログラムは、各装置をユーザが使用する際に、操作が容易になるように、GUI（グラフィカルユーザインタフェース）を用いたものにするとよい。また、サーバ装置10の設置場所としては、例えば、企業等のシステム管理部門だけでなく、外部のサービス提供会社等に設置してもよく、また、外部のレンタルサーバを利用する形態も可能である。さらに、本販売活動管理システムの運営形態としては、例えば、企業単独での運営や、外部のサービス提供会社等による運営など各種の運営形態が可能である。

【0055】

本発明における各実施形態の説明に際し、サーバ装置10を1つの装置として示しているが、ネットワークを介してサーバ装置10の各機能を、例えば他のサーバ装置や端末装置に分散させてもよい。また、各端末装置は、デスクトップ型パーソナルコンピュータ、ネットワーク接続可能なモバイルコンピュータ、携帯電話などであってもよく、使用形態に応じた形態であればよい。また、本販売活動管理システムにおいて利用可能な端末装置を複数台設置する場合、例えばLAN等によりネットワーク接続してもよい。

【0056】

また、ネットワーク1は、有線、無線に限定されず、専用回線、電話回線等で接続されたインターネットや、インターネット技術を利用したイントラネットでもよく、WAN（Wide Area Network）やMAN（Metropolitan Area Network）、LAN（Local Area Network）で構成されてもよい。また、このネットワークには、専用回線の使用、伝送データの暗号化、各端末装置を使用するユーザの認証等、様々なセキュリティの強化のための技術を用いることが望ましい。

【0057】

以上、本発明の販売活動管理システムにおける各機能を中心に各実施形態を説明してきたが、本発明は、販売活動管理システムにおける各ステップを実行する方法としても説明したように販売活動管理方法としての形態もとることができる。また、この各機能を有する販売活動管理システムと同様に、コンピュータに販売活動管理システムとして機能させるためのプログラムとしての形態も、また、そのプログラムを記録した記録媒体としての形態も可能である。

本発明による販売活動管理の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶した記録媒体としては、具体的には、CD-ROM（—R／—RW）、光磁気ディスク、DVD—

ROM、FD、フラッシュメモリ、メモリカードや、メモリスティック及びその他各種ROMやRAM等を用いてもよい。そして、記録媒体を配布し、プログラム等をコンピュータにインストールすることにより、上述の処理を実行するサーバ装置10、端末装置21等を構成してもよい。また、インターネット等のネットワーク上のサーバ装置が有するディスク装置に格納しておき、例えば搬送波に重畳してコンピュータにダウンロード等するようにしてもよい。

また、上述の機能を、OSが分担又はOSとアプリケーションの共同により実現する場合等には、OS以外の部分のみを媒体に格納して配布してもよく、また、コンピュータにダウンロード等してもよい。

【図面の簡単な説明】

【0058】

【図1】本発明の第1の実施形態に係る販売活動管理システムの構成例を説明するための図である。

【図2】図1の販売活動管理システムで用いられるサーバ装置の構成例を説明するための図である。

【図3】本発明の第2の実施形態に係る販売活動管理システムの構成例を説明するための図である。

【図4】各商談案件について、商談の進捗状況に応じて設定される熟度ステップを説明するための図である。

【図5】活動管理情報DBに登録された商談案件一覧表の一例を示す図である。

【図6】評価レポート情報のデータ構成の一例を示す図である。

【図7】評価レポート情報のデータ構成の他の例を示す図である。

【図8】評価レポート送信処理を説明するためのフローチャートである。

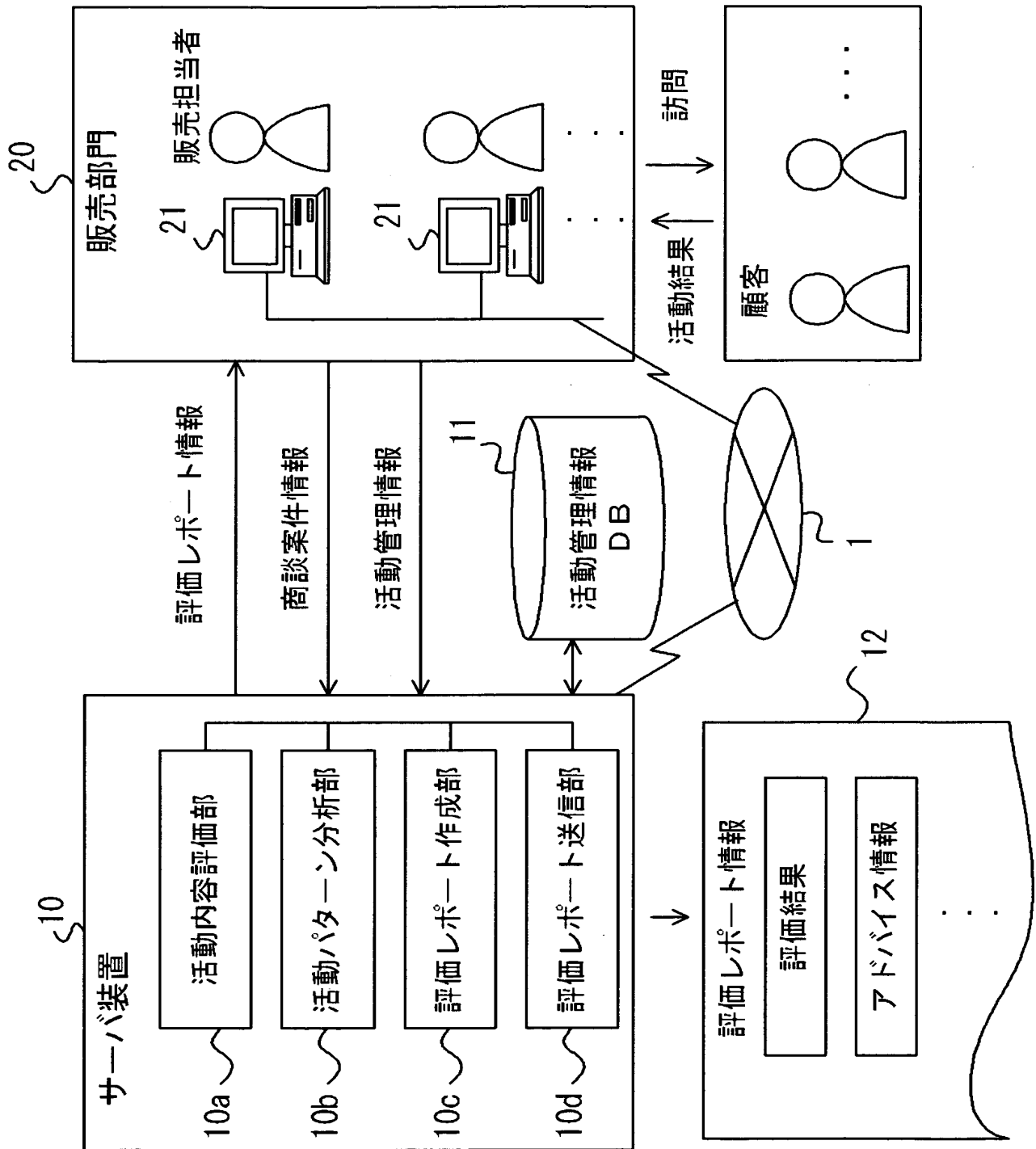
【図9】ナレッジ情報送信処理を説明するためのフローチャートである。

【符号の説明】

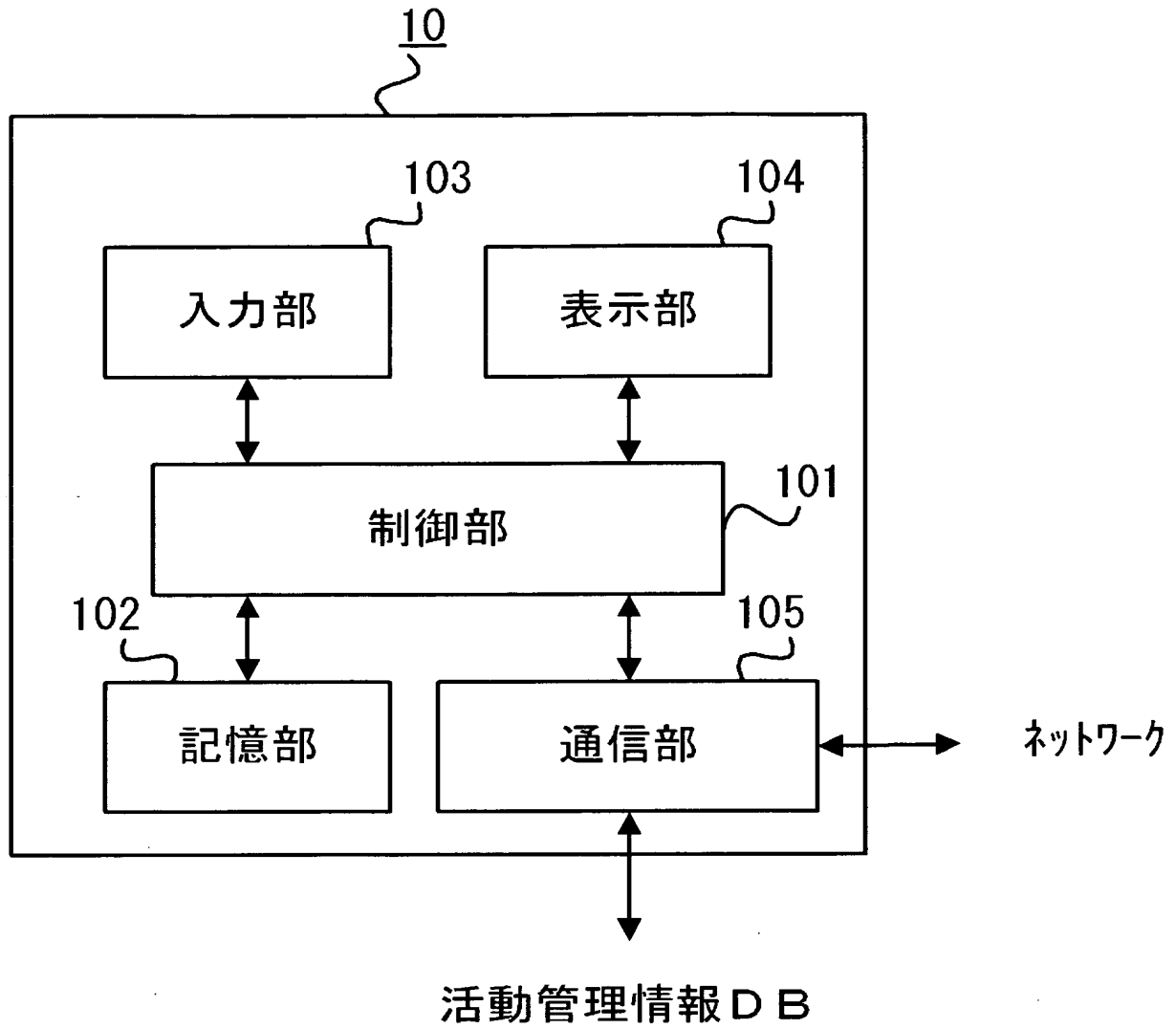
【0059】

1	ネットワーク
10	サーバ装置
10a	活動内容評価部
10b	活動パターン分析部
10c	評価レポート作成部
10d	評価レポート送信部
10e	顧客ターゲティング部
101	制御部
102	記憶部
103	入力部
104	表示部
105	通信部
11	活動管理情報DB
12	評価レポート情報
13	顧客情報DB
14	ナレッジDB
14a	ナレッジ情報
14b	販売支援情報
21	端末装置

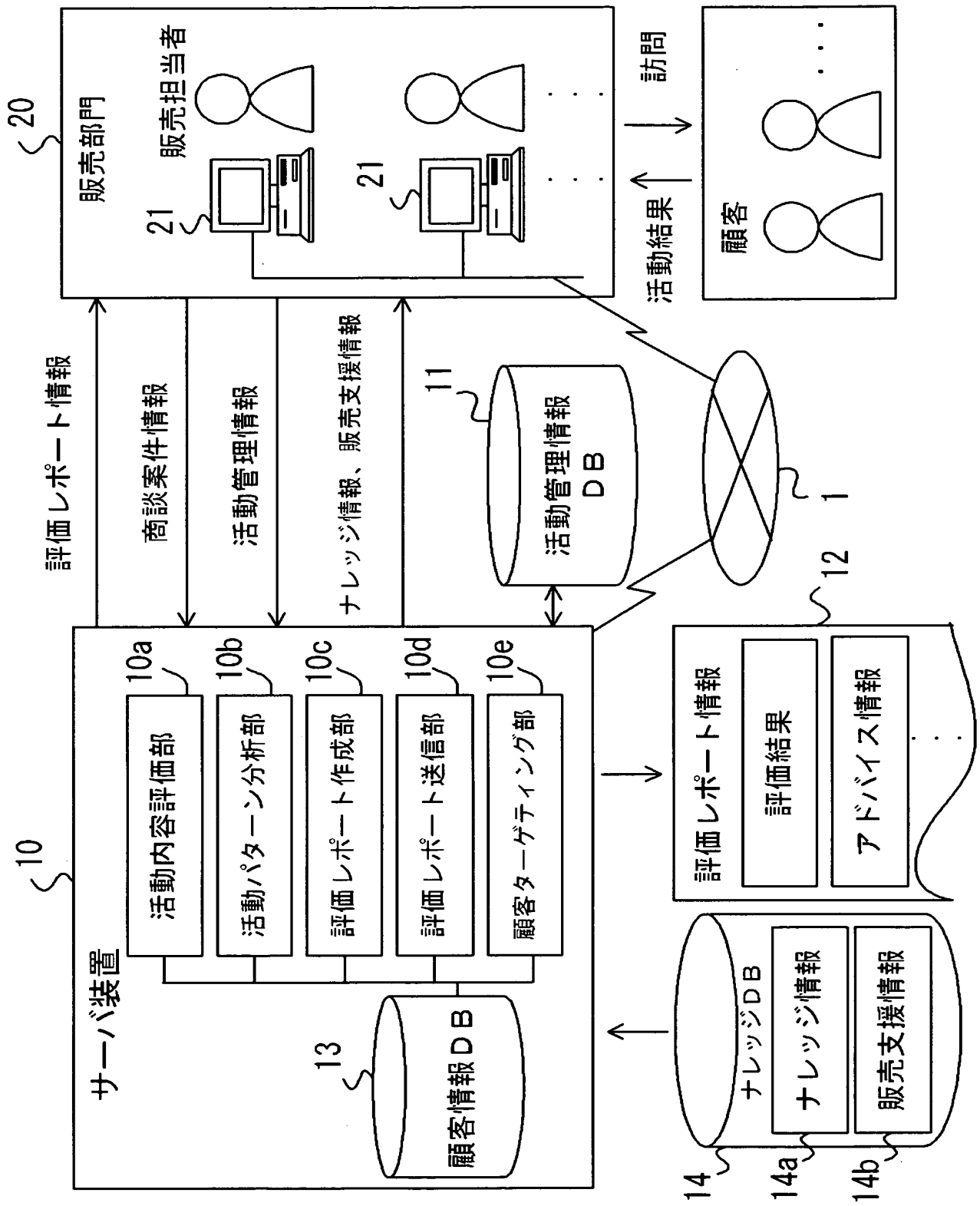
【書類名】 図面
【図 1】



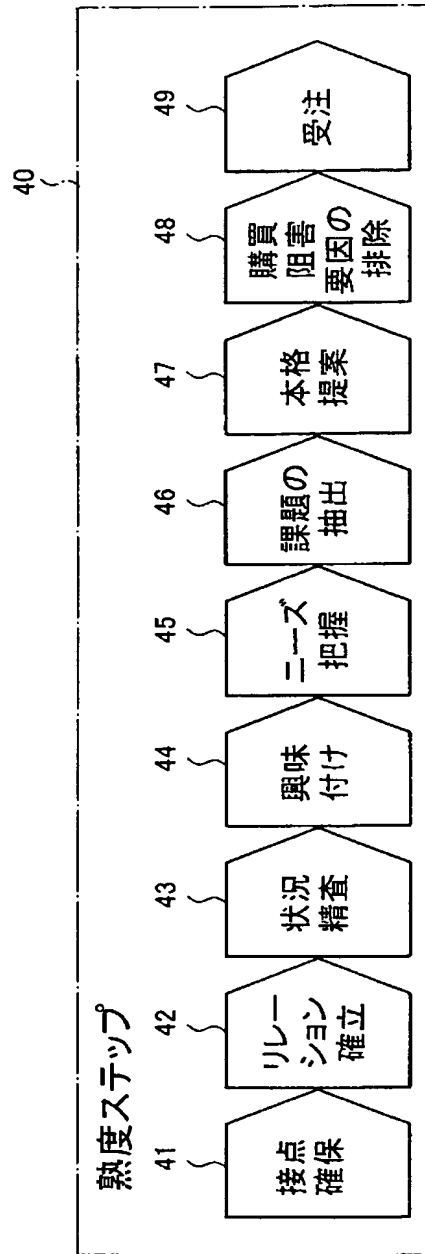
【図 2】



【図 3】



【図 4】



【図 5】

50

51	販社名				東京R		
52	部課所名				第1営業部	第2営業部	
53	販売担当者数				合計	34	19
54	案件登録	継続中の全案件(2002年2月2日時点)			合計	7	76	
					一人当り	0.2	4.0	
			低	熟度1	件数	5	60	
				一人当り	0.1	3.2		
				熟度2	件数	0	0	
			一人当り	0.0	0.0			
			中	熟度3	件数	0	1	
				一人当り	0.0	0.1		
		高		熟度4	件数	0	1	
			一人当り	0.0	0.1			
			熟度5	件数	0	3		
			一人当り	0.0	0.2			
熟度6	件数		0	1				
一人当り	0.0		0.1					
高	熟度7	件数	2	6				
	一人当り	0.1	0.3					
	熟度8	件数	0	2				
一人当り	0.0	0.1						
熟度9	件数	0	2					
一人当り	0.0	0.1						
55	商品明細情報	商品明細作成率(全案件)				0%	4%
56	見積明細情報	見積り明細作成率(全案件)				0%	0%
57	活動時間情報	活動時間(1日あたり合計h)				5.1	5.6

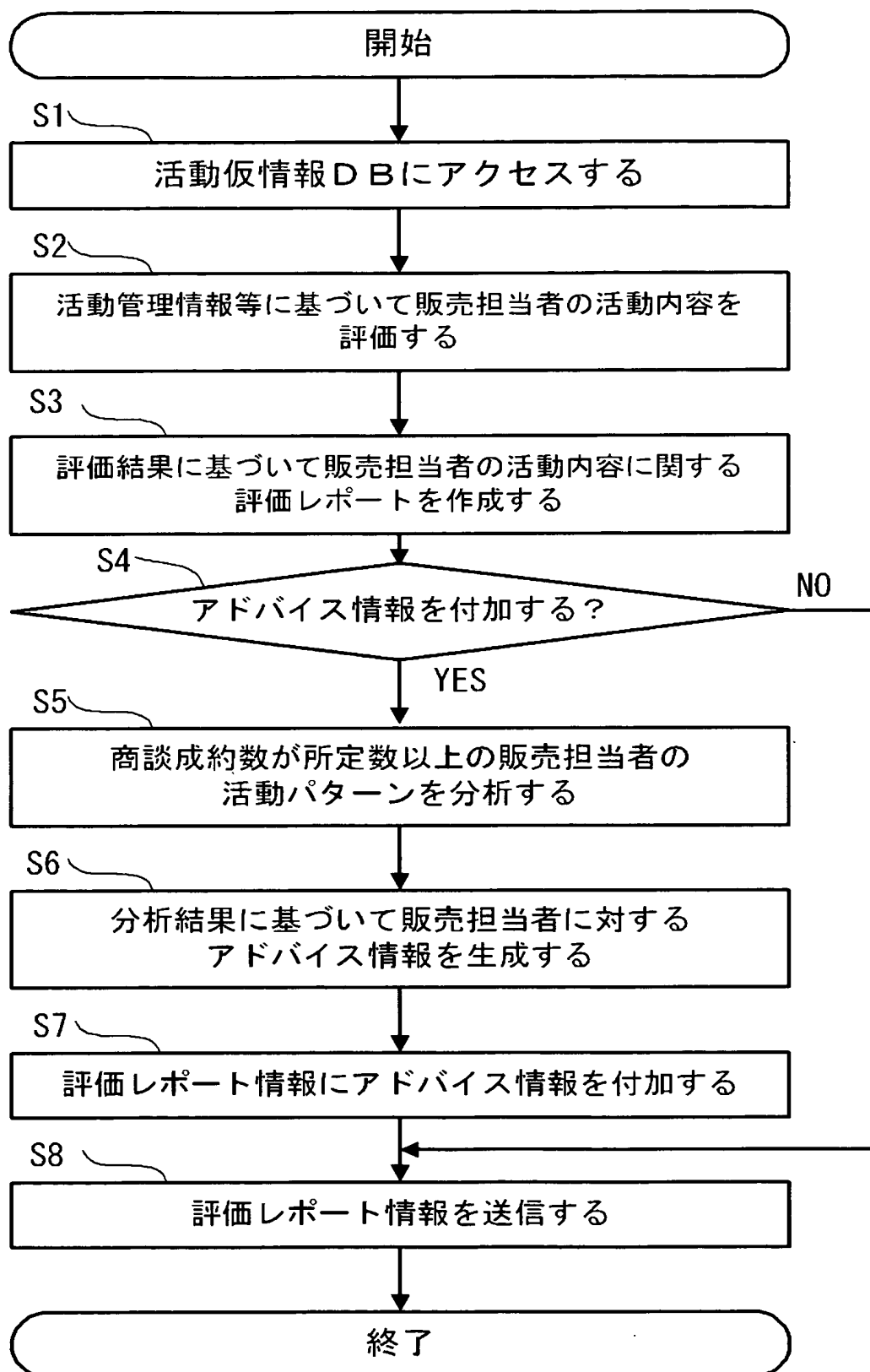
【図 6】

61	62	63	64	65
評価レポート (担当者: 理光 × 雄, 所属 ○○部)				
種 別	ラ ン ク	評 価 結 果	ア ド バ イ ス 情 報	
商談登録数	B	商談登録数が少ない (登録数: 5, 基準値7)	顧客訪問時に積極的に興味付けを行ない、 商談まで発展させる。 具体的な活動パターンは……………。	
-----	-----	-----	-----	
あなたが訪問すべき最重要顧客 (商談熟度7以上)				
顧 客 名	製 品 名	単 価	数 量	売上見込額
ABC工業	PPC 001	× × × × 円	2	× × × × 円
-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----

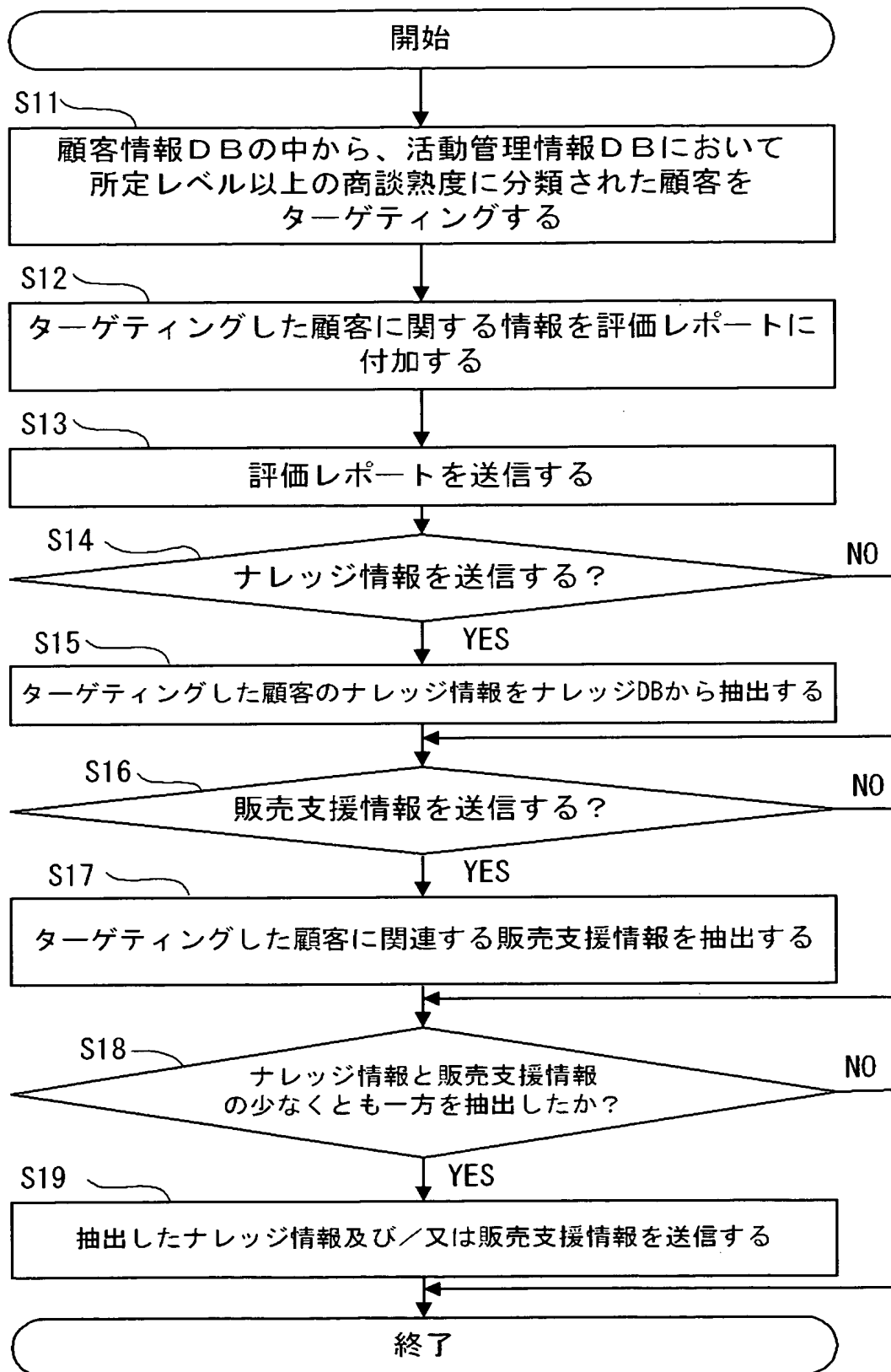
【図 7】

61		62		63		64	
		評価レポート		(担当者: 理光 × 雄, 所属 ○○部)			
種別	ランク	評価結果		アドバイス情報			
商談登録数	B	商談登録数が少ない (登録数: 5, 基準値7)		顧客訪問時に積極的に興味付けを行ない、 商談まで発展させる。 具体的な活動パターンは…………。			
-----	-----	-----		-----			
65 あなたが訪問すべき最重要顧客 (商談熟度7以上)							
顧客名	製品名	単価	数量	売上見込額	-----		
ABC工業	PPC 001	× × × × 円	2	× × × × 円	-----		
-----	-----	-----	-----	-----	-----		
66 管理者コメント							
顧客訪問時に…………							

【図 8】



【図 9】



【書類名】 要約書**【要約】**

【課題】 管理者のスキルレベルに影響されることなく、各販売担当者に対して販売活動に係わる指示やアドバイスを的確に行えるようにする。

【解決手段】 サーバ装置 1 0 は、活動内容評価部 1 0 a、活動パターン分析部 1 0 b、評価レポート作成部 1 0 c、評価レポート送信部 1 0 d を有し、各販売担当者の活動内容を管理するための活動管理情報を登録した活動管理情報 DB 1 1 に接続される。サーバ装置 1 0 は、活動管理情報 DB 1 1 の活動管理情報に基づき各販売担当者の活動内容を評価し、評価結果から各販売担当者の活動内容に関する評価レポート情報 1 2 を作成すると共に、活動管理情報 DB 1 1 の活動管理情報に基づき所定数以上の商談成約数を示した販売担当者の活動パターンを分析し、該分析結果から前記各販売担当者の活動内容に関するアドバイス情報を生成し、生成したアドバイス情報を評価レポート情報 1 2 に付加して端末装置 2 1 に送信する。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 4 - 0 9 8 6 9 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [0 0 0 0 0 6 7 4 7]

1. 変更年月日	2 0 0 2 年 5 月 1 7 日
[変更理由]	住所変更
住 所	東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号
氏 名	株式会社リコー